

MÉTODO DE ANÁLISE DE CONTEÚDO PARA ESTRUTURAR UM MODELO DE BOAS PRÁTICAS SOCIAIS NA BIBLIOTECA PÚBLICA 2.0

Luísa Alvim

CIDEHUS Universidade de Évora
Casa de Camilo-Museu. Centro de Estudos
Tel 933311782
Email: mluisa.alvim@gmail.com

José António Calixto

CIDEHUS Universidade de Évora
E-mail: jacalixto2000@gmail.com

RESUMO

Esta comunicação apresenta uma reflexão teórica e uma revisão crítica sobre a questão de como conceber um modelo de análise que permita observar, recolher e quantificar dados a observar nas páginas do Facebook de bibliotecas públicas sobre o desempenho social das mesmas e a contribuição dos utilizadores, para que se crie uma estrutura que defina boas práticas na biblioteca pública 2.0. A revisão de literatura sobre o tópico *métodos de análise de conteúdo* para a construção de um modelo original para esta investigação é o foco central deste artigo. O trabalho futuro visa aprofundar a questão da função social da biblioteca pública, para discernir quais os constructos sociais que definem esta missão e quais os que deverão ser selecionados para o modelo de análise. A biblioteca pública desempenha um papel social importante no espaço público físico e online permitindo o encontro e o relacionamento social entre pessoas e comunidades, possibilitando aos seus utilizadores reais e virtuais a constituição de uma experiência social que poderá ser positiva. A oferta de serviços pelas tecnologias de informação e comunicação são a nova porta de entrada a todos os utilizadores, alargada a uma comunidade mais ampla e enriquecida pelas capacidades da Web social. Este estudo aborda uma breve revisão bibliográfica sobre métodos de análise e consequentes modelos *CSCL*, já implementados online e destinados a observações em áreas científicas similares e procede à discussão sobre a utilização de outros métodos de estudo.

PALAVRAS-CHAVE: Métodos de análise de conteúdo; Facebook; Bibliotecas Públicas; Biblioteca 2.0; Modelo de análise.

ABSTRACT

This paper presents a theoretical and a critical review on the question of how to design an analytical model that allows to observe, collect data to observe and quantify the Facebook pages of public libraries on their social performance and input of users, in order to define a structure of the best practices in the public library 2.0. The literature review on the content analysis methods aiming to build an original model for this research is the central focus of this article. The long-term work is

focused on studying the social function of the public library, to discern what are the social constructs that define this mission and which ones should be selected for the model. The public library plays an important role in social and physical public space allowing online meetings and social relationship between people and between communities, enabling its physical and virtual users to live a social experience that can be positive. The offer of services based in information technology and communication is a new gateway to all users, extended to a wider community and enriched by the capabilities of the social web. This study presents a brief review on methods of analysis and related *CSCL* models, already available online to do similar observations in similar scientific areas and discusses other methods and approaches.

KEYWORDS: Methods of content analysis; Facebook; Public Libraries, Library 2.0; Analysis models.

INTRODUÇÃO

Esta comunicação resulta do trabalho realizado para uma investigação mais ampla sobre o papel social da biblioteca pública e o uso das tecnologias 2.0 para intensificar o seu desempenho neste campo e faz parte de uma investigação no âmbito do Programa de Doutoramento em Ciências da Informação e Documentação, na Universidade de Évora.

A investigação em curso pretende saber se a biblioteca pública na esfera 2.0 se identifica com o paradigma de uma biblioteca que produza capital social (COX, 2000) (VARHEIM et al., 2008) e se os utilizadores dos seus serviços e os profissionais da informação, que manipulam essas tecnologias, têm consciência do papel que podem ter na construção de laços sociais na biblioteca online, na construção de cidadania, de integração e coesão social, etc.

A capacidade de ação social da biblioteca pública é enorme, sendo pertinente perguntar como é que ela tem aumentado e progredido na construção de sociabilidade com a comunidade que serve, atualmente acentuada com as facilidades e o desempenho da *biblioteca 2.0*. A rede social Facebook^[1] é um excelente exemplo de

exercício de sociabilidade e implementa a maioria das características e princípios sociais de partilha e de colaboração e por esta razão é eleita como tema desta investigação.

As comunidades online podem ser observadas como uma reunião de indivíduos com uma base organizacional, que pode ser a página da biblioteca pública no Facebook, e que usam a tecnologia como um complemento para a interação no mundo real. Estas comunidades desenvolvem e constroem capital social (sentido de comunidade, envolvimento cívico, rede de relações, etc.) para ser distribuído nas atividades comunitárias (CHEWAR, MCCRICKARD, e CARROLL, 2005). O capital social, nas plataformas online, é produzido não só pela organização que propõe a atividade social, mas também pela comunidade de relações que se instala à sua volta, que liga os dois mundos: o real e o virtual. As bibliotecas públicas oferecem oportunidades e serviços que são uma mais-valia para os seus utilizadores, destacando-se os serviços com valor social, que atualmente desafiam a sociedade para novos serviços online, para utilização de tecnologias mais sociáveis, deslocando os seus serviços para o mundo virtual.

O desempenho do papel social da biblioteca pública é tão importante no espaço público físico como no espaço online permitindo o encontro e o relacionamento social entre pessoas e comunidades (KOONTZ e GUBBIN (ed.), 2010)

O valor das bibliotecas também se desloca e é um desafio demonstrar que elas manifestam benefícios diretos e indiretos na vida dos seus utilizadores. Definir o valor social e económico da biblioteca pública tem a sua complexidade, requer um método para uma medição realista do desempenho dos serviços e do impacto que poderão ter junto dos utilizadores (CRAM, 1999). Podem-se utilizar muitos modelos, taxonomias, mas o conceito de *valor* é uma construção difícil de explicar e de medir. A definição de valor social encerra igualmente dificuldade e será abordado em trabalhos futuros.

Neste texto, a informação recolhida para a investigação sobre métodos para construir modelos de análise apresenta-se incompleta, pela impossibilidade de desenvolver o assunto no espaço disponível para esta comunicação. O desenvolvimento de um modelo de análise que organize uma leitura interpretativa sobre as boas práticas que as bibliotecas públicas desempenham na sua comunidade e os benefícios resultantes para os utilizadores deverá ser um dos resultados da investigação em que se inclui o trabalho referido neste texto.

Os resultados da aplicação deste modelo de observação e avaliação são importantes nas bibliotecas, para que se revele o seu valor social à sociedade e às entidades públicas que as sustentam (USHERWOOD, 2001). Por outro lado, a obtenção de um modelo de análise origina um paradigma que servirá para melhorar o desempenho e a confiança no trabalho das bibliotecas na sua comunidade online ou territorial.

Não desvalorizando a questão do valor económico que representam, esta investigação focaliza-se nas missões

sociais da biblioteca pública, nas boas práticas e evidências que elas nos revelam.

MODELOS DE ANÁLISE CSCL

A revisão de literatura sobre o tópico *métodos de análise de conteúdo* para a construção de um modelo original para esta investigação são o foco central deste artigo (PHILLIPS e PUGH, 1998).

Durante a revisão da literatura deparou-se com modelos utilizados para observação online aplicados a utilizadores de sistemas de aprendizagem cooperativa através de computador. Estes podem ser um ponto de partida para a construção de um novo que permita a leitura de atividades relatadas online relativas ao papel social das bibliotecas públicas.

Existem estudos dedicados a tentar demonstrar as interações online em comunidades educativas para aprendizagem e construção de conhecimento entre si, conhecida esta prática por *CSCL - Computer Supported Collaborative Learning* (STAHL, KOSCHMANN, e SUTHERS, 2006).

Este conceito que deriva de um vasto leque de investigações sobre o trabalho colaborativo assistido por computador *CSCW - Computer Supported Collaborative Work* (Grudin 1994). Define-se como um sistema de redes de computadores com um interface comunitário que suporta grupos de trabalho com tarefas em comum. O paradigma da comunicação tem grande importância, em detrimento da questão da aprendizagem em grupo, mais focalizada pelos sistemas *CSCL*. A partir desta área de investigação, este artigo fará uma leitura dos diversos modelos existentes que se demarcam na literatura.

Encontrou-se várias abordagens para avaliar sistemas *CSCL*, destacando-se as áreas científicas mais imediatas:

- Sociologia do Trabalho - estuda como o trabalho cooperativo pode ser suportado pelo computador e utilizado pelas instituições que interagem online com os seus utilizadores, na vertente *CSCW*;
- Etnometodologia - utiliza técnicas e métodos antropológicos para realizar estudos de *CSCW* em instituições;
- Análise de trabalho em rede - a partir das organizações cria diagramas e mapas de rede mostrando a comunicação entre indivíduos, seus problemas e relações; a Psicologia Cognitiva Social que estudo como a *CSCW* pode afetar a qualidade do trabalho realizado em grupos, ou intervenções individuais, modifica estilos de trabalho, etc. (NEWMAN, WEBB, e COCHRANE, 1995).

MASON (1991) faz uma ampla revisão da literatura sobre sistemas *CSCW* e refere vários instrumentos para avaliar a aprendizagem-interação online das organizações com os seus utilizadores/alunos, como as entrevistas, os inquéritos, os estudos de caso, a utilização de estatísticas. O autor valoriza sobretudo a abertura dos métodos a outras dimensões, como a análise sobre a colaboração e a utilização do pensamento crítico, procurando evidências no

comportamento online e em documentos escritos. Tenta ultrapassar a visão da “aprendizagem” para observá-la enquanto fenómeno de interação social, em que as habilidades individuais cognitivas se desenvolvem pela utilização do sistema comunitário. O contexto social online é que permitirá a participação, a interação e o envolvimento dos utilizadores na emergência do pensamento crítico e da aprendizagem.

Em geral, os modelos observados (SING e KHINE, 2006) refletem a complexidade da interação online entre indivíduos e uma organização educativa e demonstram a necessidade de utilizar um método multidimensional de análise com esquemas de codificação para explicar os diferentes aspetos da interação online.

HENRI (1992) apresenta cinco dimensões/categorias relevantes para o processo de aprendizagem online e respetivos indicadores (quadro 1). Apesar de ser um modelo frágil ao nível do desenvolvimento de critérios, foi aplicado nalguns estudos pela facilidade de entendimento do processo de aprendizagem e a interação online. O autor propõe indicadores associados ao pensamento crítico, como as habilidades de apreciação e construção de juízos de valor e juízos deduzidos.

Categoria	Indicador
1 Participação	Níveis e tipos de participação (quantitativo).
2 Social	Depoimento relacionado com o assunto ou não relacionado. Mostra a motivação dos que participam no sistema.
3 Interatividade	Implícita (comentário indireto), explícita (comentário direto), independente.
4 Habilidades cognitivas	Esclarecimento básico, esclarecimento em profundidade, inferência, julgamento, aplicação de estratégias.
5 Conhecimento metacognitivo e habilidades	Autoconhecimento, tarefas, estratégias, avaliação, planeamento, regulação.

Quadro 1 Modelo de Análise de Conteúdo por HENRI (1992)

Outros modelos de análise de interação online, também dedicados ao estudo da aprendizagem, serão considerados na conceção do modelo que se empregará neste trabalho, nomeadamente um modelo que expande as teorias de HENRI (1992) desenvolvido por vários autores (NEWMAN, WEBB, e COCHRANE, 1995) e concebido para medir o pensamento crítico nas interações online em plataformas de aprendizagem em grupo. Este modelo de análise de conteúdo (quadro 2) é muito detalhado e permite atualização e utilização noutras áreas para além do CSCL. O seu objetivo é avaliar o processo de aprendizagem em substituição da avaliação do desempenho individual do utilizador do sistema.

Categoria	Indicador
1 Relevância	Estudos relevantes ou desvios.
2 Importância	Pontos importante ou não.
3 Novidade, ideias, soluções	Contribuir com novos problemas ou repetir informação.
4 Contribuição de conhecimento/experiência exterior para resolver problema	Contribuir com base na experiência pessoal ou aderir a suposições.
5 Ambiguidades, clarificadas ou confusas	Afirmar claramente ou afirmar de modo confuso.
6 Ligar ideias, interpretações	Relacionar factos e ideias ou repetir informação sem interpretação.
7 Justificação	Fornecer provas, exemplos ou fornecer questões irrelevantes.
8 Avaliação crítica	Avaliar criticamente ou aceitação acrítica
9 Utilidade prática	Relatar possíveis soluções para situações familiares ou discutir sem interesse.
10 Dimensão da compreensão	Ampliar a discussão ou estreitar a discussão.

Quadro 2 Modelo de análise de conteúdo por NEWMAN, WEBB, e COCHRANE (1995) adaptado por SING e KHINE (2006)

Este modelo oferece a possibilidade de transformar os dados qualitativos em quantitativos, facto que é importante para tentar objetivar e mensurar estas categorias.

Os estudos de GUNAWARDENA, LOWE, e ANDERSON (1997) desenvolvem um modelo de análise que valoriza a construção do conhecimento em comunidade nas plataformas online. O modelo descreve cinco fases de progressão com várias operações, desde a observação à fase de colocação de perguntas (quadro 3).

Categoria / Fase	Indicador
1 Partilhar / comparar informação	Depoimento de observação ou opinião, declaração de concordância entre participantes.
2 Descobrir e explorar as incoerências e inconsistências entre	Identificar áreas de discordância respondendo a questões para

	participantes	melhor clarificação.
3	Negociar o significado / construção mútua do conhecimento	Negociar o significado dos termos e do peso relativo para ser usado em vários acordos.
4	Testar e modificar a síntese proposta ou co-construir	Testar a nova proposta de conhecimento contra outros esquemas cognitivos, experiências pessoais.
5	Declarar o acordo / aplicar o significado recém-construído	Resumir o acordo e declarações metacognitivas que mostram a construção de novos conhecimentos.

Quadro 3 Modelo de análise de conteúdo de GUNAWARDENA, LOWE, e ANDERSON (1997)

O estudo de SING e KHINE (2006) examinou o padrão de participação e interação dos utilizadores (professores numa plataforma educativa online). O modelo de GUNAWARDENA, LOWE, e ANDERSON (1997) foi adaptado para analisar as interações baseadas nas notas que os utilizadores do sistema inseriram online.

Nas conclusões deste estudo é referido que a maioria das atividades de construção do conhecimento foi limitada à primeira fase *partilhar e comparar informação* (quadro 3), e dentro desta fase, os utilizadores responderam e esclareceram com perguntas e ideias que sugerem uma melhoria na receção da informação. A construção do conhecimento foi valorizada pela coesão social do grupo observado. A dimensão social de participação (interação entre os professores) foi levantada e analisada enquanto rede social. De modo complementar, os autores utilizaram as técnicas de SCOTT (1991), acrescentaram uma análise sociométrica e utilizaram a teoria de grafos.

Para além do que já foi enunciado, e não obstante, procurou-se um modelo de análise que se aproximasse mais da natureza social da plataforma de estudo que esta investigação foca - as bibliotecas públicas nas plataformas online, nas redes sociais, a prestar serviços que permitam interação e participação dos utilizadores virtuais. Deste modo, o modelo de TSAI et al. (2008) surge como um modelo bastante consistente, tendo em consideração as dimensões sociais traduzidas pelas facetas - *social constructs* (HACKING, 1999): o sentido de comunidade, a habilidade social, a aceitação da tecnologia e a participação, que são os constructos da vida social online eleitos para o modelo de análise.

WENGER (2002) e as suas propostas relativas às práticas comunitárias estão subjacentes a este modelo, que descreve a participação social como um processo de aprendizagem e de conhecimento. Nas comunidades de prática, os indivíduos aprendem o sentido do mundo e constroem a identidade individual e o conhecimento interagindo através das relações sociais. As práticas comunitárias influenciam a identidade individual e o conhecimento contribuindo para novos pontos de vista da comunidade.

TSAI et al. (2008) propuseram-se estudar ambientes de

aprendizagem online mediados pelas tecnologias focalizando a sua análise na natureza social destes ambientes. Exploram os resultados da utilização das ferramentas de comunicação e os constructos de sentido de pertença e de interação, desenvolvidos nos quatro constructos sociais (quadro 4), para entender a experiência social na aprendizagem e para saber quais as melhores ferramentas utilizadas para promover a sociabilidade e a interação.

	Categoria	Indicador
1	Sentido de comunidade	20 itens: os utilizadores consideram que os outros utilizadores se preocupam em os ajudar; os utilizadores consideram-se ligados uns aos outros; os utilizadores consideram que é difícil ter ajuda quando se tem uma dúvida; os utilizadores percebem a existência de sentido de comunidade; os utilizadores consideram que recebem respostas atempadas; os utilizadores sentem-se à vontade em expor as lacunas dos seus conhecimentos; os utilizadores têm relutância em falar abertamente; os utilizadores consideram que os restantes membros dependem deles; os utilizadores consideram que os restantes membros lhes dão recursos para aprender, etc.
2	Habilidade social	5 fatores: consciência das habilidades de comunicação na escrita, consciência da presença social de pares, consciência da percepção de um instrutor, consciência no partilhar informação e navegação social. 30 itens: as interações com os restantes membros são sociáveis e amistosas; as interações com os outros são muito próximas; os utilizadores têm consciência que são parte de um grupo, quando entram na plataforma; os utilizadores verificam o que os restantes membros fazem; a plataforma permite ver facilmente as ações dos outros utilizadores; quando os utilizadores estão confusos, outros tentam ajudar; os utilizadores não estão habituados a interagir com outros na plataforma; a interação ajuda a elaborar as publicações/comentários pessoais com mais qualidade, etc.
3	Aceitação da tecnologia	Percepção da facilidade de uso e percepção da utilidade
4	Participação	Utilização e nº de mensagens em fóruns de discussão, envio de emails e documentos no sistema de aprendizagem online, etc.

Quadro 4 Resumo do modelo de análise de conteúdos por TSAI et al. (2008)

Relativamente ao *sentido de comunidade*, MCMILLAN e CHAVIS (1986) definem-no como a consciência que os membros da comunidade têm de pertença e de compromisso de partilha. A comunidade é designada como um sistema de relações sociais, relações entre pessoas, que desenvolvem atividades individuais e lhes dão significado comunitário através das interações sociais (WENGER, 2002). Em ambientes de aprendizagem online, o aumento de sensação de sentido de comunidade está associado à menor distância psicológica entre utilizadores, por exemplo, os utilizadores com maior fluxo de troca de informações com outros membros têm mais disponibilidade de apoio e compromisso com trabalho de grupo e colaboração comunitária (ROVAI, 2002). Este constructo social de sentido de comunidade é reconhecido, em ambientes online, como um fator importante para promover a interatividade entre participantes.

O constructo *habilidade social* é determinado pelas conformidades entre utilizadores, e pelas ferramentas tecnológicas e atividades conjuntas nos ambientes online. As habilidades de comunicação de escrita são muito importantes nestes ambientes virtuais, por isso a facilidade de escrita e explanação de ideias e opiniões e a sua transcrição em texto é fundamental e pode significar melhores relacionamentos sociais, e por consequência aumentar o sentido de comunidade, em detrimento dos utilizadores menos assertivos na escrita. Outro atributo da *habilidade social* é a questão do grau de presença social de um indivíduo numa interação social online mediada pela tecnologia, a sua menor ou maior presença relevante na Web. A partilha de informação também é um indicador para a *habilidade social*, para formar sentido de comunidade e facilitar o encontro interpessoal profundo e significativo. A *navegação social* é outro indicador relevante, que se define pela maior ou menor utilização da ação de outros utilizadores para guiar a ação individual e tomada de decisões do observador. Também este indicador influencia o constructo de *sentido de comunidade* (TSAI et al., 2008).

O constructo social *aceitação da tecnologia* refere-se ao grau de familiaridade dos utilizadores com a utilização das tecnologias, a sua relação com as ferramentas de comunicação e interação online, que influenciam a satisfação do utilizador, o aceitar a utilidade e perceber como se utilizam as tecnologias online que são necessárias para a interação social e para o sentido de comunidade (TSAI et al., 2008).

A *participação* é um constructo da experiência social, que segundo WENGER (2006) é o conhecimento de si próprio e sobre o que se faz. Este conhecimento é que revela a experiência da participação. Nos ambientes de aprendizagem online, a participação dos membros na comunidade altera a identidade individual.

TSAI et al. (2008) implementaram este modelo de análise num sistema CSCL, com alunos de nível universitário. Aplicaram vários instrumentos de medição dos constructos sociais, utilizando inquéritos aos utilizadores. A análise dos dados pela estatística elegu o conceito de *correlação*, que refere a medida da

relação entre duas variáveis, entre os vários constructos sociais. Os resultados levam a uma extensa lista de conclusões, das quais se destaca a questão do estabelecimento de *sentido de comunidade* como sendo fundamental para promover a participação e a interação na aprendizagem online e na satisfação dos utilizadores. O constructo serve como mediador para os outros constructos sociais, por exemplo a consciência da utilidade das tecnologias sociais. Os resultados ilustram o *sentido de comunidade* como sendo construído através da participação dos utilizadores em atividades online, percepções positivas em relação uns aos outros no sistema e atitudes positivas para com as tecnologias sociais. Por fim, sublinha-se a importância de analisar simultaneamente os cinco constructos sociais devido à sua interdependência e interligação.

DISCUSSÃO

Os vários modelos de análise CSCL, que foram apresentados, são unânimes na eleição da categoria *interação* para palavras-chave no desenvolvimento das práticas sociais da biblioteca pública em plataformas online. A interação é um processo que se apoia na reciprocidade da ação, em que todos os atos dos indivíduos estão condicionados pelo comportamento dos outros, e como tal não se limita à comunicação interpessoal, torna-se sobretudo social. Esta situação torna-se possível quando na comunidade os indivíduos assumem que possuem em comum um determinado conhecimento, que os leva a conhecer o espaço e lhes permite categorizar objetos e pessoas. HENRI (1992) e GUNAWARDENA, LOWE, e ANDERSON (1997) propõem esta categoria para o modelo de análise, e TSAI et al. (2008) também a refere através da categoria *habilidade social*.

Outra categoria muito importante a ser recuperada para um futuro modelo é a categoria *participação*, que todos os modelos referem, mesmo NEWMAN, WEBB, e COCHRANE (1995) ao mencionarem a categoria *novidade e contribuição de conhecimentos/experiências*, poderá ser entendida na dinâmica desta categoria. Sem a *participação* não é possível transformar as instituições e a história humana. Nas bibliotecas públicas a categoria *participação* é fundamental relativamente à sua missão social. A categoria assume formas diversas, não está restrita por nenhum critério, pode reconhecer-se na forma de uma ação pessoal ou numa ação de organização e motivação de grupos.

As dez categorias e respetivos indicadores de que nos falam NEWMAN, WEBB, e COCHRANE (1995) foram concebidas para medir o pensamento crítico, em contexto social, patente nas evidências da aprendizagem online. Estas categorias podem ser consideradas mais desajustadas em relação às dos outros modelos, mas devem ser entendidas como fases de uma dimensão mais cognitiva, assim a *relevância* (se as contribuições online são ou não relevantes), a *importância* (do que se menciona escrito e se propõe fazer), a *novidade* (com contribuições de novas ideias ou repetição do que já se fazia e pensava), *contribuição de conhecimentos e experiências, ligar ideias e interpretações, justificação, avaliação*, etc. Poderão ser incluídas como indicadores da categoria *habilidade social*, noutro modelo que nos propõe TSAI et al. (2008).

O modelo de TSAI et al. (2008) é o mais consistente para este trabalho que se pretende desenvolver relativamente à missão social das bibliotecas públicas nas plataformas online. As quatro dimensões propostas: *sentido de comunidade*, *habilidade social*, *aceitação da tecnologia* e *participação*, poderão ser entendidas como os constructos abrangentes de todos os já mencionadas nos outros modelos. O padrão da ação das bibliotecas públicas poderá ser lido mediante estas categorias.

O conceito *sentido de comunidade* provoca desejo na sua exploração para se perceber se será soberano relativamente a todos os outros constructos sociais. A relação entre os constructos sociais poderá ser analisada no contexto da biblioteca pública online, já que TSAI et al. (2008) referem a sua dependência mútua e relação, que são duas ideias cruciais na missão social da biblioteca pública, que deveria desenhar serviços comprometidos com os utilizadores numa dinâmica participativa.

CONCLUSÕES E TRABALHO FUTURO

Como resultado final da breve revisão da literatura focada nos modelos *CSCL*, pretende-se apresentar, a partir das diversas teorias e propostas dos vários autores, uma reflexão crítica sobre o material encontrado e formas de aplicabilidade à realidade social focada neste estudo.

A construção de um modelo de análise de conteúdo é um desafio de bastante complexidade e será realizada após este trabalho exploratório. A clarificação dos significados das atividades e categorização dos conteúdos que as bibliotecas públicas produzem não são plenamente convergentes com os modelos apresentados, portanto será uma tarefa a desenvolver no futuro, ou seja discernir a forma de construir facetas e indicadores de análise dedutivamente, por analogia com as teorias estudadas, a par do modo indutivo, que construirá conceitos empiricamente sobre a realidade observada (QUIVY E CAMPENHOUDT, 1995).

A apresentação de uma hipótese de modelo de análise original adequado à realidade que se pretende observar (conteúdos das páginas do Facebook produzidos por bibliotecas públicas e pelos utilizadores), para identificar e apresentar os constructos sociais próprios de uma biblioteca pública, na sua missão social, fundamentada exclusivamente nos modelos para interação social *CSCL*, aqui apresentados, é uma forma redutora e parcelar de considerar a realidade de investigação.

Serão necessárias outras abordagens para a construção de um modelo de análise de observação da missão social da biblioteca pública, dotada de características da Web 2.0, que poderão ser realizadas com acesso a outros métodos distintivos de diversas áreas. Por exemplo, estudos de avaliação de organizações, nomeadamente os associados à Qualidade, e ao impacto dos projetos sociais das bibliotecas públicas no bem-estar dos seus utilizadores.

VAKKARI e SEROLA (2012) propõem um método de estudo sobre bibliotecas focado não só nos resultados específicos produzidos pelos programas e serviços (*outputs*), mas também focado nos benefícios que esses programas e serviços da biblioteca provocam nos

utilizadores (*outcomes*). Este tipo de estudo beneficia a visão sobre o papel social da biblioteca pública e será considerado no futuro modelo de análise que se pretende elaborar.

Decorrente desta linha de investigação, encontram-se os métodos de avaliação qualitativa aplicados às bibliotecas públicas, que pretendem demonstrar o valor social destas, e são uma fonte de informação importante para destacar os resultados dos serviços das bibliotecas, nomeadamente os referentes à sua missão social (ROONEY-BROWNE, 2011). São uma preciosa ferramenta para construir um modelo de análise dos serviços sociais das bibliotecas. A par desta linha de investigação, temos o método da Auditoria de Impacto Social desenvolvido por LINLEY e USHERWOOD (1998) que apresenta uma ferramenta de medição para investigar o impacto social e económico da biblioteca pública. No desenvolvimento destes estudos identificam-se objetivos sociais e evidências do seu cumprimento, que contribuem para a construção de um modelo de análise. A utilização de outros métodos combinados entre qualitativos e quantitativos (ROONEY-BROWNE, 2011) ajudam também a clarificar os impactos sociais e as particularidades detetadas nas ações das bibliotecas nas suas comunidades e com os seus utilizadores.

Na área de investigação sobre redes sociais realizam-se estudos que têm dado importância à questão das novas oportunidades sociais trazidas pela comunicação em rede, no contexto da Web 2.0, que focam o seu objeto de estudo nas interações entre a sociabilidade online e a produção e distribuição da informação. DEL-FRESNO GARCÍA (2011) designa esta ocorrência com o conceito *Infosociabilidade*. Este autor propõe um método de investigação que compreende o fenómeno híbrido entre sociabilidade e a informação, na singularidade do ciberespaço. Utiliza modelos de análise associados à leitura da narrativa informacional (comentários, posts, etc.) e daí extrai, através da tecnologia Webrunner.es^[2], temas, ideias, serviços da organização recorrentes. Faz a monitorização automática da informação publicada na rede social (*Web Mining*) e encontra estruturas e padrões de relacionamentos que explicam e fazem compreender melhor a informação disponível na Web 2.0.

Outro trabalho que irá influenciar a investigação é dos autores CHEUNG e LEE (2010) que examinam as redes sociais online, como o Facebook, enquanto fenómeno de comunicação humana, com padrões de interação e com um impacto profundo na forma como as pessoas comunicam e se relacionam. Apresentam um modelo original para analisar a complexidade da comunicação e da interação dos comportamentos coletivos em aplicações da Web 2.0, utilizando um novo conceito *intentional social action (encapsulating social behaviours by the collective)* e procedendo à medição das influências sociais.

A Web 2.0, termo notabilizado por O'REILLY (2005), foi uma mudança para a Internet que encara a plataforma Web como um serviço para os utilizadores em que o ambiente de interação e participação são fundamentais. Neste sentido, pode ser um fator acelerador e amplificador dos serviços da biblioteca, reforçando as ligações entre utilizadores e permitindo a

construção de relações sociais entre membros da comunidade.

COOK (2008) defende que o software social invadiu a Internet e as organizações e estas tiveram que alterar a forma de trabalhar e de apresentar a sua missão à sociedade que se expande em redes sociais online. Este autor introduz quatro conceitos cruciais para caracterizar a Web 2.0: a comunicação, a cooperação, e a conexão, referindo-se ao mundo empresarial, mas que percebemos que adotadas pelas bibliotecas podem transformar a forma de estar nas plataformas online, não só utilizando as tecnologias sociais como também adotando um novo sistema e atitude ao comunicar, cooperar e se interligar com os utilizadores. A habilidade dos profissionais das bibliotecas públicas em as utilizar, em benefício da sua missão social, poderão fazer a diferença para alcançar bibliotecas com boas práticas 2.0.

NOTAS

¹ Disponível em: <https://www.facebook.com/>

² Disponível em: <http://www.webrunner.es/>

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CHEUNG, C. M.K.; MATTHEW K.O. Lee (2010) - A Theoretical model of intentional social action in online social networks. *Decision Support Systems* [Em linha]. Vol. 49, nº 1 (Abril), p. 24–30. [Consult. 25 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0167923609002656>
- CHEWAR, C.M.; MCCRICKARD, D. Scott; CARROLL, John M. (2005) - Analyzing the social capital value chain in community network interfaces. *Internet Research* [Em linha]. Vol. 15, nº 3, p. 262–280. [Consult. 20 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/10662240510602681>
- COOK, Niall (2008) - *Enterprise 2.0: How social software will change the future of work* [Em linha]. Hampshire: Gower Publishing [Em linha]. [Consult. 24 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://www.amazon.com/Enterprise-2-0-Niall-Cook/dp/0566088002>
- COX, E. (2000) - *A Safe place to go: libraries and social capital* [Em linha]. Sydney. [Consult. 28 agosto 2012]. Disponível em WWW: http://www.sl.nsw.gov.au/services/public_libraries/docs/safe_place.pdf
- CRAM, J. (1999) - Six impossible things before breakfast: a multidimensional approach to measuring the value of libraries. *3rd Northumbria International Conference on Performance Measurement in Libraries and Information Services* [Em linha]. Vol. 27, nº 31. [Consult. 22 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://www.alia.org.au/~jcram/sixthing.PDF>
- DEL-FRESNO GARCÍA, M. (2011) - Infosociabilidad: monitorización e investigación en la Web 2.0 para la toma de decisiones. *El Profesional de la Información*. Vol. 20, nº 5, p. 548–554.
- GRUDIN, J. (1994) - Computer-supported cooperative work: history and focus. *Computer*. Vol. 27, nº 5, p. 19–26.
- GUNAWARDENA, C.; LOWE, C.; ANDERSON, T. (1997) - Analysis of a global online debate and the development of an interaction analysis model for examining social construction of knowledge in computer conferencing. *Journal of Educational Computing Research*. Vol. 14, nº 4, p. 397–431.
- HACKING, Ian (1999) - *The social construction of what?* Harvard: University Harvard.
- HENRI, F. (1992) - Computer conferencing and content analysis. *Collaborative Learning Through Computer Conferencing: The Najaden Papers* [Em linha]. Vol. 90, p. 117–136. [Consult. 23 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Computer+conferencing+and+content+analysis#0>
- KOONTZ, C. (ed.); GUBBIN, B. (ed.) (2010) - *IFLA Public Library Service Guidelines* [Em linha]. Germany. [Consult. 24 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://www.degruyter.com/view/books/9783110232271/9783110232271.fm/9783110232271.fm.xml>
- LINLEY, R.; USHERWOOD, B. (1998) - *New measures for the new library: a social audit of public libraries* [Em linha]. [Consult. 26 agosto 2012]. Disponível em WWW: https://www.shef.ac.uk/polopoly_fs/1.1281181/file/CPLIS---New-Measures-for-the-New-Library.pdf
- MASON, R. (1991) - Methodologies for evaluating applications of computer conferencing in Kaye. *Collaborative Learning Through Computer Conferencing*. Heidelberg: Springer.
- MCMILLAN, D. W.; CHAVIS, D. M. (1986) - Sense of community: A definition and theory. *Journal of Community Psychology*. Vol. 14 (January), p. 6–23.
- NEWMAN, D. R.; WEBB, B.; COCHRANE, C. (1995) - A content analysis method to measure critical thinking in face-to-face and computer supported group learning. *Interpersonal Computing and Technology*. Vol. 3, nº 2.
- O'REILLY, T. (1995) - *What Is Web 2.0: Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software* [Em linha]. [Consult. 20 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>
- PHILLIPS, E. M.; PUGH, D. S. (1998) - *Como preparar um mestrado ou doutoramento: um manual prático para estudantes e seus orientadores*. Mem Martins: Lyon.
- QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. V. (1995) - *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- ROONEY-BROWNE, C. (2011) - Methods for demonstrating the value of public libraries in the UK: a literature review. *Library and Information Research*. Vol. 35, nº 109, p. 3–39.

ROVAI, A. (2002) - Building sense of community at a distance. *The International Review of Research in Open and Distance Learning* [Em linha]. Vol. 3, nº 1. [Consult. 22 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/79/152>

SCOTT, J. (1991) - *Social network analysis: a handbook* [Em linha]. [Consult. 21 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://www.analytictech.com/mb119/tableof.htm>

SING, C. C.; KHINE, M. S. (2006) - An analysis of interaction and participation patterns in online community. *Educational Technology & Society*. Vol. 9, nº 1, p. 250–261.

STAHL, G.; KOSCHMANN, T.; SUTHERS, D. (2006) - Computer-supported collaborative learning: an historical perspective. *Cambridge Handbook of the Learning Sciences* [Em linha]. P. 409–426. [Consult. 24 agosto 2012]. Disponível em WWW: http://www.gerrystahl.net/cscl/CSCL_English.pdf

THORNDIKE, E. L. (1920) - Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*. Nº 140, p. 227–235.

TSAI, I-Chun [et al.] (2008) - Building a model explaining the social nature of online learning. *Educational Technology & Society*. Vol. 11, nº 3, p. 198–215.

USHERWOOD, B. (2001) - Accounting for outcomes - demonstrating the impact of public libraries. [Em linha]. [Consult. 22 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://conferences.alia.org.au/public2001/usherwood.html>

VAKKARI, P.; SEROLA, S. (2012) - Perceived outcomes of public libraries. *Library and Information Science Research* [Em linha]. Vol. 34, nº 1, p. 37–44. [Consult. 27 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://dx.doi.org/10.1016/j.lisr.2011.07.005>

VARHEIM, A. [et al.] (2008) - Do libraries matter? On the creation of social capital. *Journal of Documentation*. Vol. 64, nº 6, p. 877–892.

WENGER, E. (2006) - Communities of practice in and across 21st-century organizations [Em linha]. [Consult. 21 agosto 2012]. Disponível em WWW: http://sitios.itesm.mx/va/dide2/enc_innov/doctos/Article_21_century_organizations.pdf

WENGER, E. (2002) - Cultivating communities of practice: a quick start-up guide. [Em linha]. [Consult. 21 agosto 2012]. Disponível em WWW: <http://oplc.wikispaces.com/Etienne+Wenger>
